

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TELAGA FUTSAL DI YOGYAKARTA

Halomoan Ade

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Halomoanade97@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini mengambil judul “ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TELAGA FUTSAL DI YOGYAKARTA”. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti seperti (tangibles), (reliability) (responsiveness), (assurance), (empathy) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Telaga Futsal, serta untuk mengetahui dimensi-dimensi manakah dari kualitas pelayanan seperti seperti (tangibles), (reliability) (responsiveness), (assurance), (empathy) yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Telaga Futsal.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Telaga Futsal di Yogyakarta. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang mewakili seluruh konsumen Telaga Futsal di Yogyakarta. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode regresi berganda.

Hasil penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan seperti Bukti Langsung (Tangibles), (Reliability) (Responsiveness), (Assurance), (Empathy) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Telaga Futsal.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, kepuasan konsumen